**Janet Hansen**  
Solbakken 12  
9007 Tromsø  
janet.hansen@email.com  
+47 400 55 666

**28. mars 2025**

**Kundebehandling**  
Elektronikkbutikken AS  
Storgata 45  
9008 Tromsø

### ****Klage på defekt laptop og manglende kundeservice****

Til kundeservice,

Jeg ønsker med dette å rette en formell klage på en laptop (Lenovo ThinkPad X1 Carbon) som jeg kjøpte hos Elektronikkbutikken AS den 15. februar 2025. Etter kun to uker begynte laptopen å slå seg av uten forvarsel, og batteriet holder langt dårligere på strøm enn oppgitt.

Jeg tok kontakt med deres kundeservice per telefon den 3. mars for å få hjelp. Jeg ble da bedt om å levere inn produktet i butikken for vurdering. Den 5. mars leverte jeg laptopen til deres serviceavdeling, og jeg ble lovet en tilbakemelding innen 10 virkedager. Nå, over tre uker senere, har jeg fortsatt ikke mottatt noen oppdatering på status, til tross for gjentatte forsøk på å kontakte dere via telefon og e-post.

I henhold til forbrukerkjøpsloven § 30 har jeg krav på enten reparasjon eller omlevering innen rimelig tid. Siden dere ikke har fulgt opp saken som avtalt, krever jeg nå en full refusjon for kjøpet, alternativt en ny, fungerende laptop innen 14 dager.

Dersom jeg ikke mottar en løsning innen denne fristen, vil jeg ta saken videre til Forbrukerrådet. Jeg ber dere bekrefte mottak av denne klagen og gi meg en tilbakemelding snarest mulig.

Vennlig hilsen,  
**Janet Hansen**